



Tribunal Regional Eleitoral  
do Piauí

# **RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES**

## **1º SEMESTRE/2020**





**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PIAUÍ  
OUVIDORIA DA JUSTIÇA ELEITORAL DO PIAUÍ**

Praça Desembargador Edgard Nogueira, s/n  
Centro Cívico CEP 64000-920 Teresina-Piauí

Telefone: (86) 2107-9677  
e-mail: [ouvidoria@tre-pi.jus.br](mailto:ouvidoria@tre-pi.jus.br)

**DES. JOSÉ JAMES GOMES PEREIRA**

Presidente do Tribunal Regional Eleitoral do Piauí

**DES. ERIVAN JOSÉ DA SILVA LOPES**

Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral

**ANTÔNIO SOARES DOS SANTOS**

Ouvendor da Justiça Eleitoral do Piauí

**ADERSON ANTÔNIO BRITO NOGUEIRA**

Ouvendor da Justiça Eleitoral do Piauí, substituto

## SUMÁRIO

|  |    |
|--|----|
| 1. Apresentação.....   | 4  |
| 2. Atividades Desenvolvidas.....                                       | 4  |
| 2.1 Recepção e Atendimento das Manifestações.....                      | 4  |
| 2.2 Pesquisa de Satisfação do Atendimento Prestado pela Ouvidoria..... | 9  |
| 2.3 Atuação em Rede Colaborativa.....                                  | 11 |
| 2.4 Divulgação de Relatórios de Atendimento Remoto.....                | 12 |
| 2.5 Divulgação de Temas Recorrentes da Ouvidoria.....                  | 13 |
| 3. Recomendações.....  | 18 |
| 4. Considerações Finais.....   | 18 |

## 1. APRESENTAÇÃO

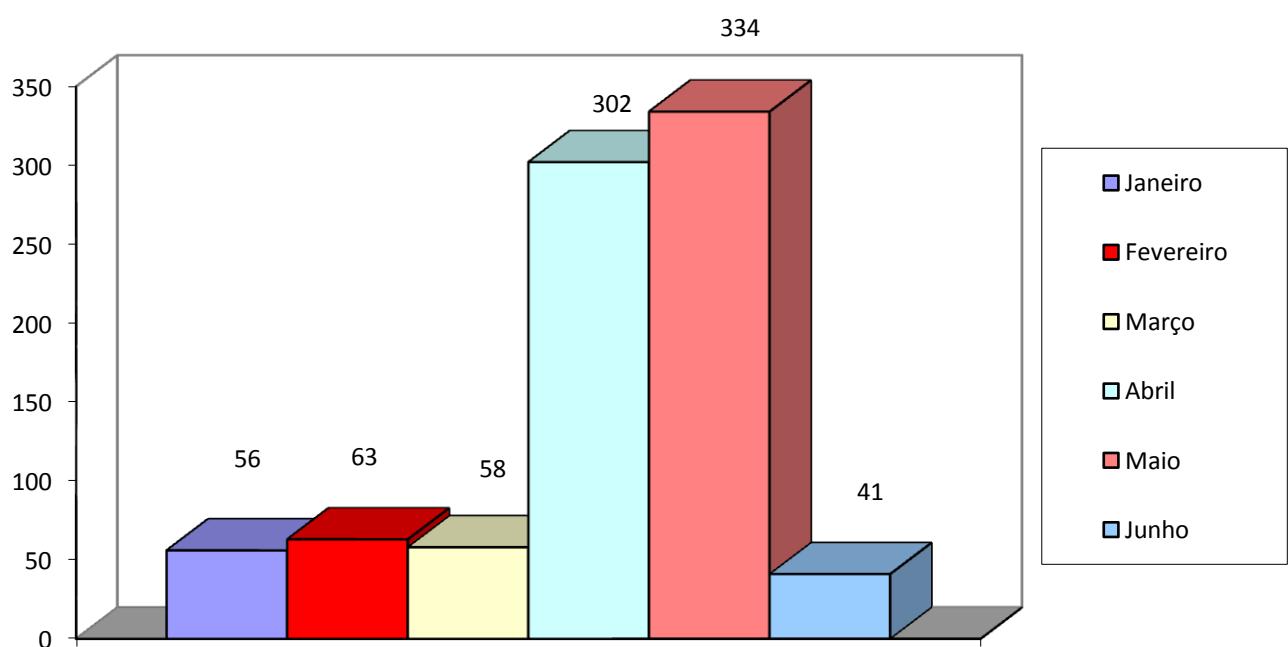
O Relatório de Atividades da Ouvidoria foi elaborado nos termos dos incisos VI e VII do art. 2º da Resolução TRE-PI 171/2009, alterada pela Resolução TRE-PI 246/2012, e do inciso VI do art. 3º da Resolução TRE-PI 250/2012, com a finalidade de apresentar as principais atividades desenvolvidas no 1º semestre de 2020.

## 2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

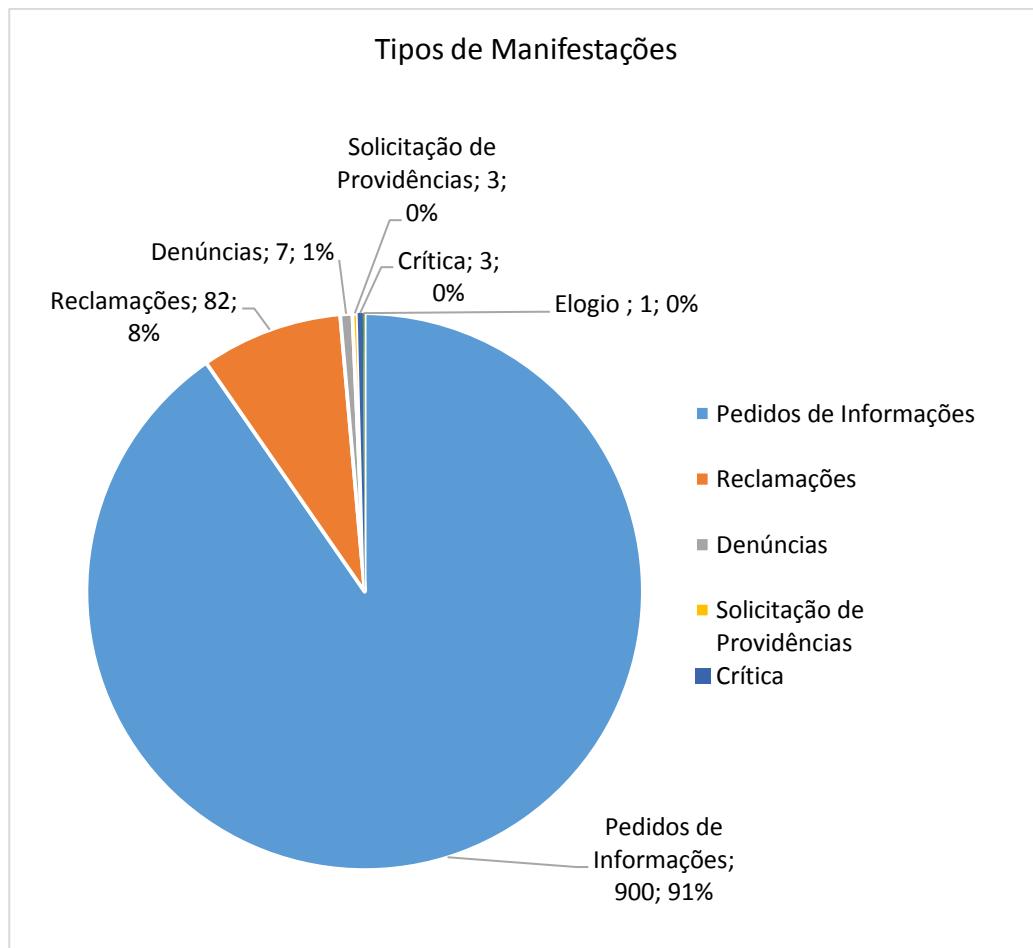
### 2.1 Recepção e Atendimento das Manifestações

No período de 1º de janeiro a 30 de junho 2020, a Ouvidoria realizou 996 atendimentos, com acréscimo de 318,5% em relação ao mesmo período de 2019. O quantitativo de atendimentos realizados por mês pode ser visualizado abaixo:

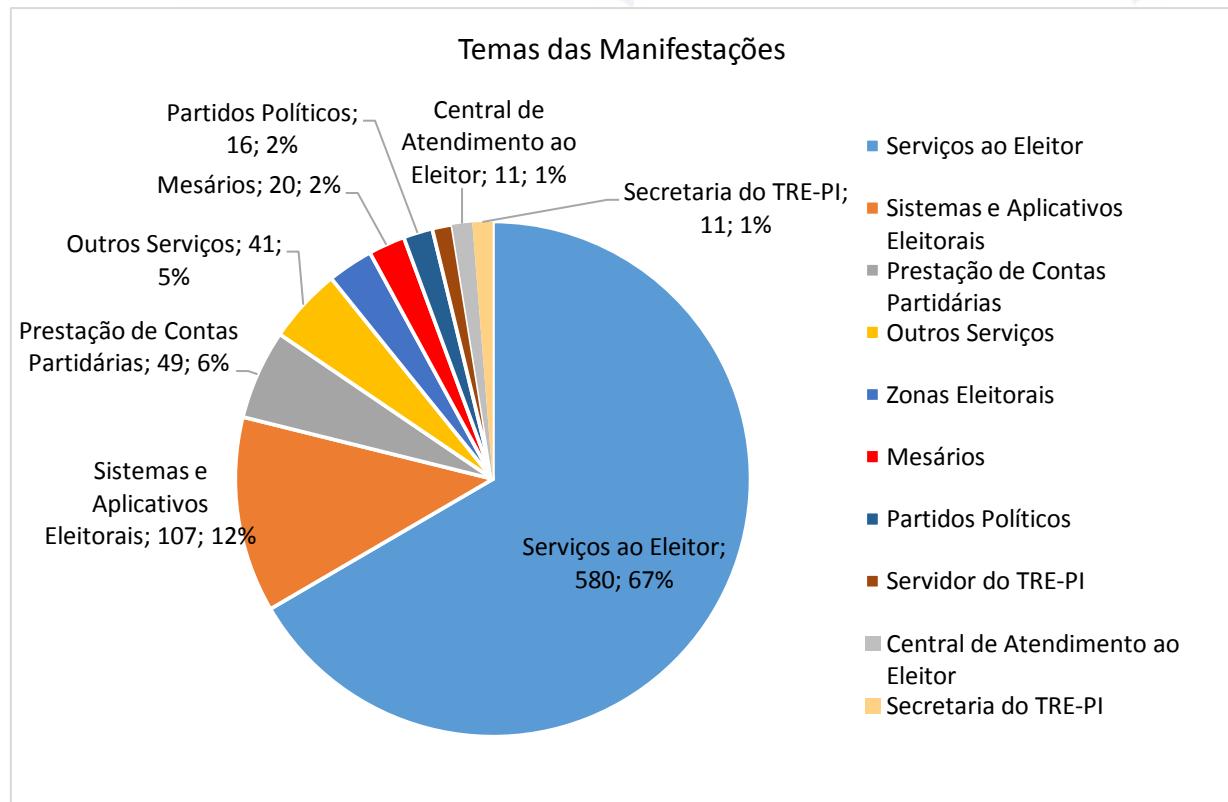
Quantidade de Atendimentos por Mês



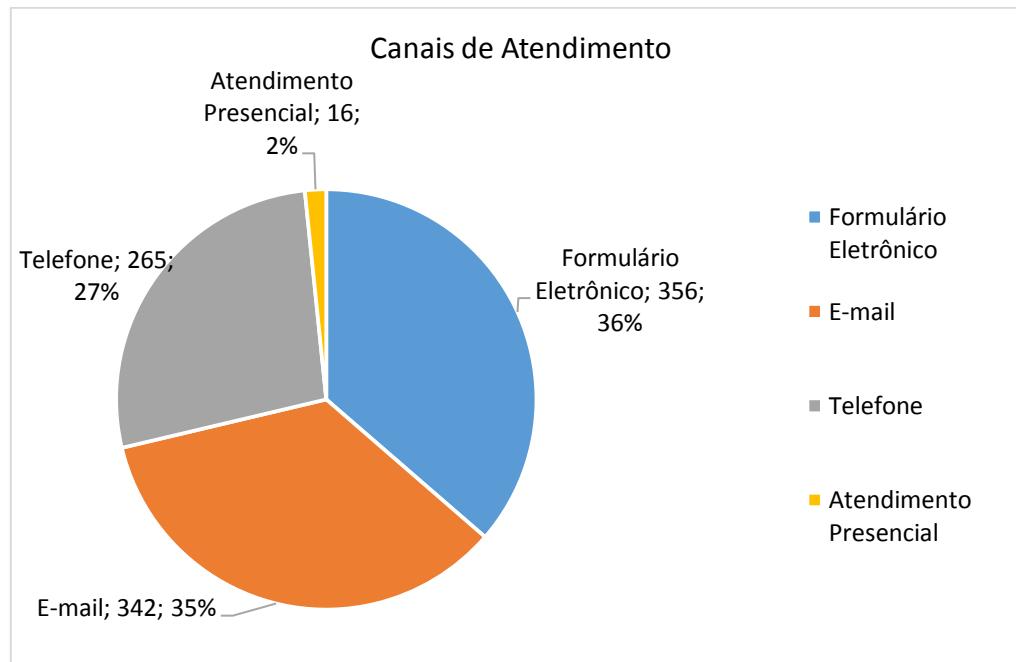
Quanto aos tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria, observa-se que os pedidos de informações concentraram 91% dos atendimentos, com ênfase nos seguintes temas: serviços ao eleitor (58%), o qual trata dos serviços prestados pelas Zonas Eleitorais (alistamento, transferência, regularização, etc.) e sistemas e aplicativos eleitorais (11%), principalmente sobre o sistema Título Net, em razão do período de plantão extraordinário com atendimento remoto prestado pelos servidores do TRE-PI.



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES - 1º SEMESTRE DE 2020



O formulário eletrônico foi o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários dos serviços da Ouvidoria, com o índice de 36% dos atendimentos realizados, tendo em vista relevância adquirida durante o período de plantão extraordinário, conforme gráfico a seguir:

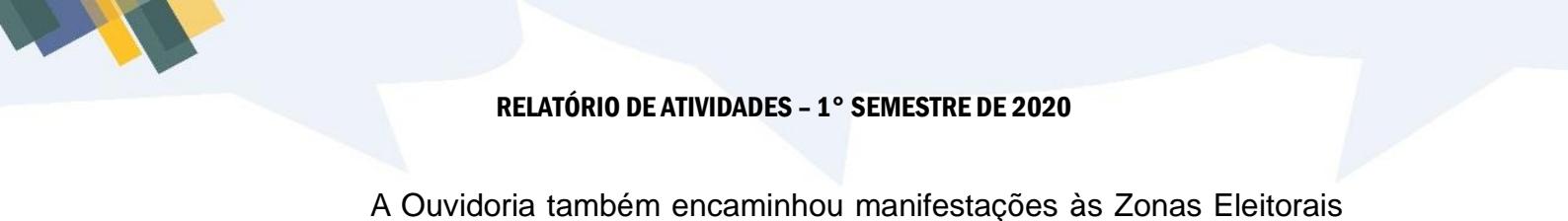




## RELATÓRIO DE ATIVIDADES - 1º SEMESTRE DE 2020

As manifestações encaminhadas pela Ouvidoria foram atendidas pelas unidades administrativas do TRE-PI, de acordo com a tabela abaixo:

| Unidades Administrativas                          | Manifestações Atendidas |
|---|-------------------------|
| Coordenadoria de Controle Interno                 | 52                      |
| Secretaria Judiciária                             | 27                      |
| Secretaria de Gestão de Pessoas                   | 20                      |
| Secretaria de Tecnologia da Informação            | 20                      |
| Secretaria de Administração, Orçamento e Finanças | 3                       |
| Secretaria de Administração                       | 5                       |
| Corregedoria Regional Eleitoral                   | 16                      |
| Presidência                                       | 4                       |
| Procuradoria Regional Eleitoral                   | 1                       |
| <b>Total</b>                                      | <b>148</b>              |



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES - 1º SEMESTRE DE 2020

A Ouvidoria também encaminhou manifestações às Zonas Eleitorais do TRE-PI, as quais foram devidamente atendidas, conforme tabela abaixo:

| Zonas Eleitorais | Manifestações Atendidas |
|------------------|-------------------------|
| 1ª ZE            | 4                       |
| 2ª ZE            | 5                       |
| 7ª ZE            | 2                       |
| 12ª ZE           | 1                       |
| 34ª ZE           | 3                       |
| 40ª ZE           | 1                       |
| 62ª ZE           | 1                       |
| 63ª ZE           | 2                       |
| 71ª ZE           | 1                       |
| 72ª ZE           | 1                       |
| 97ª ZE           | 1                       |
| 98ª ZE           | 1                       |
| Fórum (CAE)      | 2                       |
| <b>Total</b>     | <b>25</b>               |

No plantão extraordinário, momento em que foram criadas novas rotinas de trabalho para atendimento dos usuários, destacam-se as demandas recebidas que solicitavam a realização dos procedimentos de inativação do ASE e registro de pagamento da multa eleitoral no cadastro eleitoral do eleitor, executados pelas zonas eleitorais no prazo de 48 horas após o pagamento da multa.

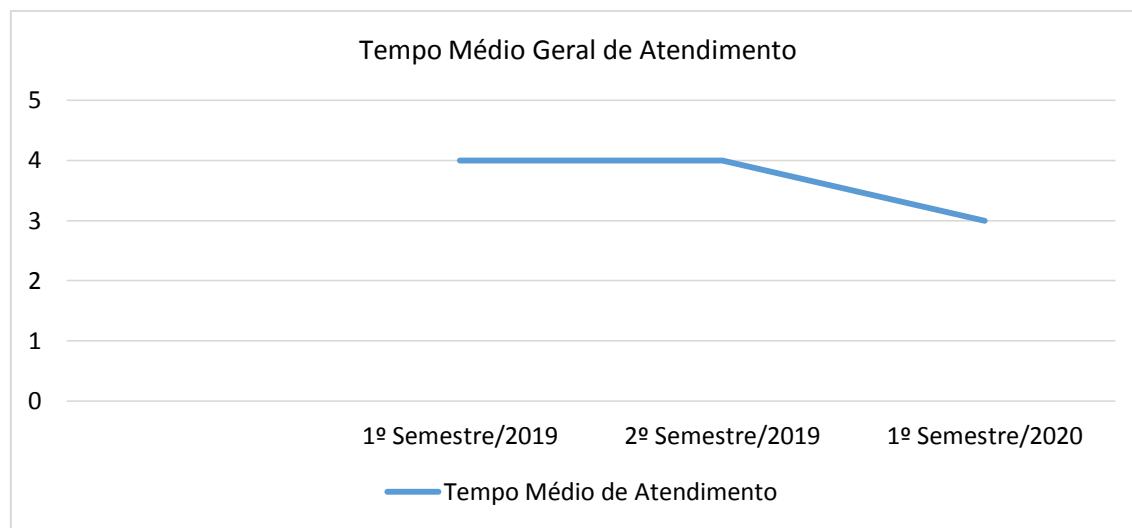
Nesse caso, a Ouvidoria orienta o eleitor, quando urgente e expirado o prazo de 48h, a encaminhar comprovante de pagamento à zona eleitoral do domicílio eleitoral para providências ou a própria Ouvidoria encaminha o comprovante de pagamento à zona eleitoral.

Ressalte-se, ainda, o recebimento de manifestações sobre dados divergentes do cadastro eleitoral, o que impossibilita a geração de certidões eleitorais e GRU para pagamento de multa. Nesses atendimentos, a Ouvidoria fornece informações do cadastro eleitoral ao usuário, após confirmação dos

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES - 1º SEMESTRE DE 2020

dados pessoais, por meio de consulta pelo sistema ELO, disponibilizado aos servidores da Ouvidoria.

O tempo médio geral de atendimento da Ouvidoria foi de 3 dias, considerando todas as manifestações registradas. O tempo médio de atendimento do serviço de informação ao cidadão resultou em 1 dia, aproximadamente. Importante destacar que o índice de resolutividade da Ouvidoria resultou em 99,5% (relação entre processos com andamento fechado na ouvidoria e processos com tramitação na ouvidoria no período).

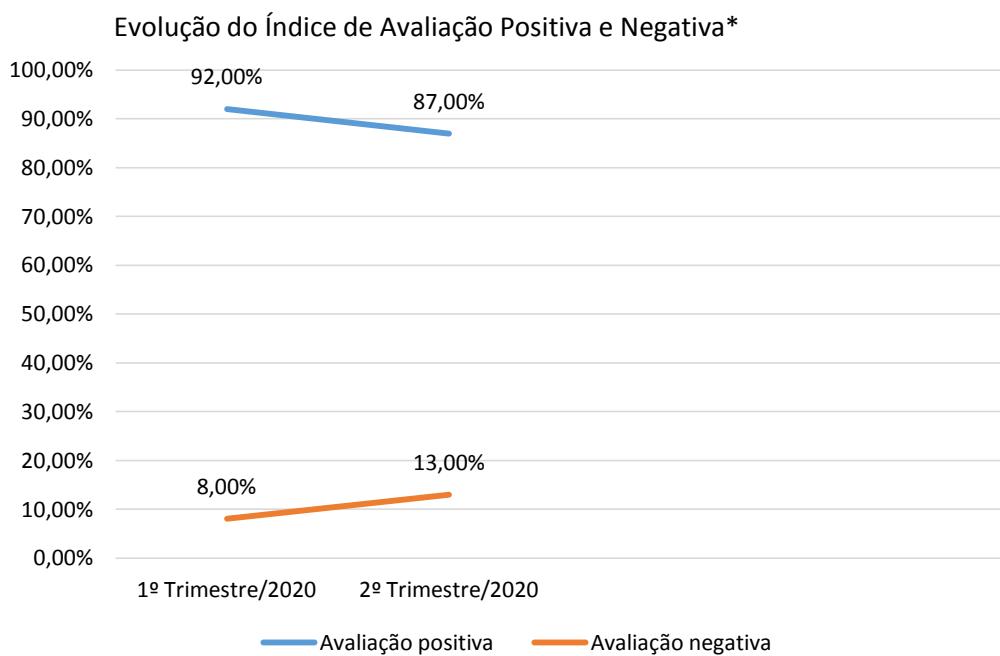


### 2.2 Pesquisa de Satisfação do Atendimento Prestado pela Ouvidoria

Nos termos da Lei 13.460/2017, os órgãos e entidades da administração pública deverão avaliar os serviços prestados, inclusive quanto à satisfação dos usuários.

A Ouvidoria realiza a pesquisa de satisfação mediante formulário eletrônico do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, encaminhado por e-mail aos usuários que foram atendidos pela Ouvidoria. No primeiro semestre, 196 usuários responderam à pesquisa de satisfação.

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES - 1º SEMESTRE DE 2020



No formulário, pode-se avaliar o atendimento prestado pela Ouvidoria a partir de três quesitos: clareza da resposta, qualidade da resposta e tempo de resposta.

O resultado do indicador vinculado à pesquisa de satisfação do atendimento resultou em 89,5%, conforme quadro abaixo:

| Índice de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria | Cálculo da média dos percentuais de avaliação positiva nos três quesitos avaliados | %    |
|--|--|------|
| RESULTADO  | 179/2  | 89,5 |

META: 90% de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria

|         |           |              |             |
|---------|-----------|--------------|-------------|
| 2017: - | 2018: 87% | 2019: 93,38% | 2020: 89,5% |
|---------|-----------|--------------|-------------|

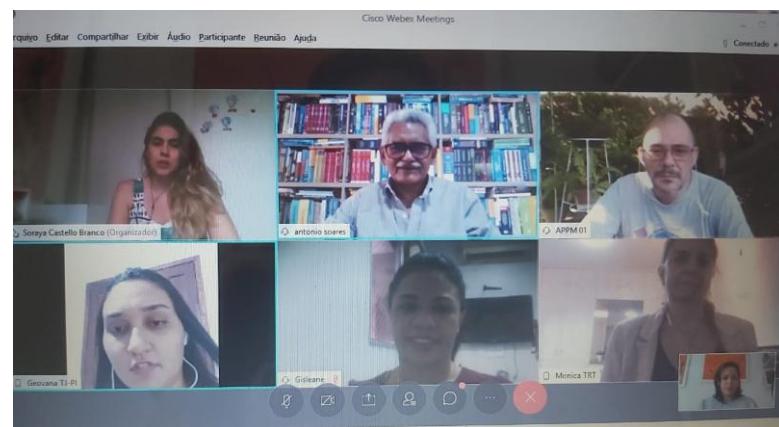
## 2.3 Atuação em Rede Colaborativa

A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Piauí faz parte da Rede Nacional de Ouvidorias, coordenada pela Ouvidoria Geral da União, do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral – COJE e Rede de Ouvidorias Públicas do Estado do Piauí – Rede Ouvir/PI, com o objetivo de aperfeiçoar a gestão de processos e a atuação integrada, com o intercâmbio de informações, incentivo e promoção de ações de capacitação.

O Ouvidor Eleitoral, Juiz Antônio Soares dos Santos, como Presidente da Rede Ouvir/PI e diante da atual conjuntura social causada pela pandemia, lançou iniciativas como a realização de reunião virtual entre os membros, realizada em 19 de junho, a fim de incentivar a troca de vivências e boas práticas usadas para minimizar os efeitos da pandemia no atendimento do usuário dos serviços públicos.

Outrossim, como membro do Colégio de Ouvidores, participou de reuniões virtuais promovidas pelo Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral, realizadas em 29 de maio e 26 de junho de 2020.

A Ouvidoria, como membro da Rede Nacional de Ouvidorias, participa de eventos virtuais promovidos pela Ouvidoria Geral da União, os quais tratam de notícias, debates e ações de capacitação, a fim de dar continuidade ao aperfeiçoamento do atendimento aos usuários do serviço público. Entre os eventos virtuais, destacam-se o “Bate Papo de Ouvidoria” e “A Ouvidoria em Tempos de Pandemia”.



Reunião Virtual Rede Ouvir/PI

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES - 1º SEMESTRE DE 2020



Reunião Virtual do COJE

### 2.4 Divulgação de Relatórios sobre Atendimento Remoto

Com atenção à transparência das informações e à publicidade do trabalho realizado pela Ouvidoria, foi divulgado, pelas redes sociais oficiais do TRE-PI, relatório dos atendimentos prestados aos usuários.





## 2.5 Divulgação de Temas Recorrentes da Ouvidoria

A Ouvidoria da Justiça Eleitoral do Piauí é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, nos termos da Resolução TRE-PI 250/2012, o qual recebe pedidos de informações sobre assuntos diversos.

Com a finalidade de ampliar a transparência ativa e a divulgação de informações de interesse público independentemente de solicitações, foi iniciada a seleção dos temas mais recorrentes no mencionado serviço para divulgá-los, com apoio da área competente do TRE-PI, em postagens de texto e vídeo nas redes sociais oficiais do TRE-PI.

Além disso, foram divulgados, constantemente, os canais de atendimento da Ouvidoria neste período de plantão extraordinário.

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES - 1º SEMESTRE DE 2020



:

**OUVIDORIA**

JUSTIÇA ELEITORAL DO PIAUÍ

Sua VOZ ativa no TRE-PI

### A OUVIDORIA INFORMA:

Pedidos de informações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios podem ser encaminhados ao TRE-PI pelos canais de atendimento da Ouvidoria:

Arraste para o lado.



.....



:



trepiaui

**OUVIDORIA**

JUSTIÇA ELEITORAL DO PIAUÍ

Sua VOZ ativa no TRE-PI

### A OUVIDORIA INFORMA:

**6 de maio de 2020** será o último dia para que o eleitor requeira sua inscrição eleitoral, altere os dados cadastrais, transfira seu domicílio eleitoral ou regularize a situação eleitoral. Não deixe para última hora!

Curtido por **ufpi** e outras pessoastrepiaui **⚠ ATENÇÃO, ELEITORES! ⚠**

.... mais

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES - 1º SEMESTRE DE 2020



trepiaui

⋮



**OUVIDORIA**

JUSTIÇA ELEITORAL DO PIAUÍ

Sua voz ativa no TRE-PI

### A OUVIDORIA INFORMA:

Arraste para o lado e confira os locais em que as Zonas Eleitorais de Teresina atendem:

Tribunal Regional Eleitoral  
do Piauí



• • •



Curtido por **fmimaculadaconceicao** e outras pessoas  
**trepiaui** ! ATENÇÃO, ELEITORES! !  
.... mais

### ← Publicações



trepiaui

⋮



**OUVIDORIA**

JUSTIÇA ELEITORAL DO PIAUÍ

Sua voz ativa no TRE-PI

Fique atento às  
medidas de  
prevenção contra  
o COVID 19

*O trabalho continua!*

E-mail [ouvidoria@tre-pi.jus.br](mailto:ouvidoria@tre-pi.jus.br)

Formulário eletrônico, disponível em

<http://www.tre-pi.jus.br/o-tre/ouvidoria>

Contato telefônico: 2107-9677 ou 2107-9678 (7h às 13h)



Curtido por **tsejus** e outras pessoas  
**trepiaui** ! ATENÇÃO! !





# OUVIDORIA

JUSTIÇA ELEITORAL DO PIAUÍ

*Sua voz ativa no TRE-PI*



Curtido por **tremaranhao** e outras pessoas

**trepiaui** A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Piauí não parou e está realizando as suas atividades por trabalho remoto.

Se você tiver dúvidas, quiser apresentar sugestões, solicitar informações ou fazer uma denúncia, utilize os seguintes canais de atendimento:

E-mail: [ouvidoria@tre-pi.jus.br](mailto:ouvidoria@tre-pi.jus.br)

Formulário Eletrônico:

[https://sei.tre-pi.jus.br/sei/controlador\\_externo.php  
?acao=ouvidoria&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.tre-pi.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=ouvidoria&id_orgao_acesso_externo=0)



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES - 1º SEMESTRE DE 2020



trepiaui

⋮



**OUVIDORIA**  
Justiça Eleitoral do Piauí  
*Sua voz ativa no TRE-PI*

### A OUVIDORIA INFORMA:

A Central de Atendimento ao Eleitor de Teresina está localizada na Avenida Marechal Castelo Branco, 1150, próximo ao viaduto da Avenida Higino Cunha e em frente ao Centro de Formação e Aperfeiçoamento de Praças – CFAP. O horário de funcionamento é das 7h às 13h.



Tribunal Regional Eleitoral  
do Piauí



Curtido por **tsejus** e outras pessoas

trepiaui

⚠️ ATENÇÃO, ELEITORES! ⚠️

.... mais



trepiaui

⋮



**OUVIDORIA**  
Justiça Eleitoral do Piauí  
*Sua voz ativa no TRE-PI*

### A OUVIDORIA INFORMA:

É possível a emissão da Certidão de Quitação Eleitoral pela *internet*. Acesse [www.tre-pi.jus.br](http://www.tre-pi.jus.br), em Serviços ao Eleitor

Mas atenção! A Certidão de Quitação somente será emitida se os dados informados no formulário estiverem de acordo com os registrados no cadastro eleitoral.



Tribunal Regional Eleitoral  
do Piauí



Curtido por **trecjusbr** e outras pessoas

trepiaui

⚠️ ATENÇÃO, ELEITORES! ⚠️

.... mais

### 3. RECOMENDAÇÕES

Em observância aos arts. 13 e 14 da Lei 13.460/2017, a Ouvidoria Eleitoral faz as seguintes recomendações:

1. Divulgação dos municípios termos vinculados às Zonas Eleitorais na página do TRE-PI na *internet*, a fim de facilitar a identificação pelo eleitor.
2. Conferência diária do sistema Elo pelos servidores das zonas eleitorais para realização dos procedimentos de registro do pagamento e também do ASE de inativação da multa no prazo vigente, a fim de possibilitar o recebimento da certidão de quitação por meio do site oficial do TRE-PI em tempo hábil pelo eleitor.

### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No contexto atual de pandemia, com suspensão dos atendimentos presenciais, e de ano eleitoral, elevou a importância da Ouvidoria como principal meio de comunicação entre o eleitor e o TRE-PI.

Desse modo, a Ouvidoria procurou minimizar os impactos do isolamento social e suspensão dos atendimentos presenciais com a manutenção e a ampliação dos atendimentos prestados aos cidadãos pelos canais mais utilizados e mantidos pela Ouvidoria, quais sejam: telefones 86 2107-9677, 2107-9678, e-mail ([ouvidoria@tre-pi.jus.br](mailto:ouvidoria@tre-pi.jus.br)) e formulário eletrônico disponível na página oficial do TRE-PI.

A transparência das informações também mereceu atenção, com a divulgação, pelas redes sociais oficiais do TRE-PI, de relatório dos atendimentos remotos e de informações relacionadas aos temas mais recorrentes nas manifestações registradas na Ouvidoria.

A qualificação contínua dos servidores, considerando a importância do papel da Ouvidoria para a Administração do Tribunal e a sociedade, é outro aspecto fundamental que favorece a sua atuação.



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES - 1º SEMESTRE DE 2020

Assim, apresentamos neste Relatório uma síntese das ações desenvolvidas, as quais reputamos relevantes, objetivando fornecer informações à Administração para subsidiar decisões em prol da melhoria contínua dos serviços prestados ao cidadão e aperfeiçoar permanentemente a Ouvidoria da Justiça Eleitoral do Piauí, cientes de que esta busca é diária e demanda esforço e comprometimento com a qualidade do atendimento ao cidadão.